



HS Administradora de Consórcios Ltda
CNPJ: 73.516.106/0001
Rod. BR 116, N° 7070,- Bairro Portal da Serra
Dois Irmãos – RS / CEP: 93.950-000 / Fone: (51) 3564-8400

Dois Irmãos, 14 de janeiro de 2025.

Ao

Banco Central do Brasil

PORTO ALEGRE/RS

RELATÓRIO SEMESTRAL

DATA BASE 31.12.2024

Em atendimento as Resoluções N° 4.860 de 23 de outubro de 2020, N° 28, de 23 de outubro de 2020, apresentamos as informações semestrais acerca da atuação da OUVIDORIA da HS Administradora de Consórcios Ltda no período de **01 de julho a 31 de dezembro de 2024** abordando aspectos quantitativos e qualitativos.

Seção Descritiva:

1.1. Avaliação quanto à eficácia dos trabalhos de Ouvidoria:

A HS Administradora de Consórcios Ltda possui estrutura específica para atendimento das exigências legais e regulamentares, com canal direto de comunicação com seus clientes e usuários de seus produtos e serviços, através de:

- a) Telefone Gratuito
- b) E-mail específico para respostas/retorno aos clientes.

Através destes canais, a instituição mantém uma relação estreita com seus clientes e compromete-se a prestar um atendimento satisfatório, buscando soluções rápidas e efetivas.

1.2. Adequação da estrutura da Ouvidoria:

A estrutura da ouvidoria implementada é composta pelo Diretor Responsável pela Ouvidoria, Sr. Darci Seger, e pelo ouvidor, Sr. Igor Pinheiro, além de atendentes de ouvidoria, em caso de substituição temporária da Ouvidora eleita.

A instituição possui estrutura específica para atendimento dos seus clientes através de:

- a) Telefone gratuito: **0800 648 1213**;
- b) E-mail específico para respostas/retorno aos clientes, através do endereço: ouvidoria.consortio@hsconsorcio.com.br;
- c) Gravação das ligações recebidas e efetuadas.

Quando identificado que a demanda é de Ouvidoria da Administradora de Consórcios, isto é, relativo aos produtos e serviços ofertados pela instituição, esta demanda é tratada pelo Ouvidor ou por um atendente de ouvidoria devidamente certificado, apto a receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às reclamações identificadas por meio de protocolo de atendimento.

1.3. Avaliação quanto ao cumprimento das disposições relativas à obrigatoriedade de submissão dos integrantes da Ouvidoria ao exame de certificação:

Além do Ouvidor e do Diretor Responsável pela Ouvidoria estarem devidamente certificados, a estrutura de Ouvidoria é composta por atendentes de Ouvidoria, capacitados e certificados de forma a atender plenamente as disposições exigidas pelo BACEN.

1.4. Informação dos critérios utilizados para qualificação das reclamações:

As reclamações podem ser qualificadas como improcedentes ou procedentes e ainda como solucionadas ou não, conforme critérios informados abaixo:

- **Improcedente:**

Reclamação que não concorre com o fim a que se destina o componente de Ouvidoria; que não diz respeito aos produtos e serviços ofertados pela instituição Financeira; que não se aplica às demandas de Ouvidoria da Instituição.

- **Procedente Solucionada**

Reclamação que concorre com o fim a que se destina o componente organizacional de Ouvidoria; que diz respeito aos produtos e serviços ofertados pela Instituição; que se aplica às demandas da Ouvidoria; elucidada e/ou resolvida.

- **Procedente Não Solucionada**

Reclamação que concorre ao fim a que se destina o componente organizacional de Ouvidoria; que diz respeito aos produtos e serviços ofertados pela Instituição; que se aplica às demandas da Ouvidoria; não resolvida e/ou sem solução até o encerramento da demanda.

1.5. Manual de ouvidoria

O manual de ouvidoria é utilizado em conglomerado entre a HS Consórcios e a HS Financeira, com o intuito de promover a formalização de controles corporativos gerenciais.

2.0 - Seção Estatística:

No período de 01 de julho a 31 de dezembro de 2024 houve **132 (cento e trinta e dois)** manifestações desdobradas da seguinte forma:

Ocorrência	Mês	Origem	Estado	Tipo Manifestante	Qualificação	Data do Fato	Resposta Final	Tipo
20241213-72	Julho	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	02/07/2024	10/07/2024	Reclamação
20241213-73	Julho	Ouvidoria	SC	PF	Improcedente	04/07/2024	17/07/2024	Reclamação
20241213-74	Julho	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	05/07/2024	17/07/2024	Reclamação
20241213-75	Julho	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	08/07/2024	10/07/2024	Reclamação
2024542160	Julho	RDR	GO	PF	Reclamação regulada Improcedente	08/07/2024	22/07/2024	Reclamação
2024547448	Julho	RDR	MG	PF	Reclamação regulada procedente	09/07/2024	23/07/2024	Reclamação
2024551479	Julho	RDR	SP	PF	Reclamação regulada Improcedente	10/07/2024	24/07/2024	Reclamação
20241213-76	Julho	Ouvidoria	GO	PF	Improcedente	11/07/2024	23/07/2024	Reclamação
2024555291	Julho	RDR	GO	PF	Reclamação regulada Improcedente	11/07/2024	25/07/2024	Reclamação
20241213-77	Julho	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	15/07/2024	23/07/2024	Reclamação
20241213-78	Julho	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	15/07/2024	22/07/2024	Reclamação
20241213-79	Julho	Ouvidoria	SC	PF	Improcedente	22/07/2024	30/07/2024	Reclamação

2024581937	Julho	RDR	TO	PF	Reclamação regulada Improcedente	22/07/2024	05/08/2024	Reclamação
20241213-80	Julho	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	23/07/2024	30/07/2024	Reclamação
2024618783	Agosto	RDR	MG	PF	Reclamação regulada Improcedente	01/08/2024	15/08/2024	Reclamação
2024627191	Agosto	RDR	SC	PF	Reclamação regulada Improcedente	05/08/2024	19/08/2024	Reclamação
20241213-81	Agosto	Ouvidoria	TO	PF	Procedente	08/08/2024	13/08/2024	Reclamação
20241213-82	Agosto	Ouvidoria	RS	PF	Procedente	08/08/2024	09/08/2024	Reclamação
2024642588	Agosto	RDR	TO	PF	Reclamação regulada Improcedente	08/08/2024	22/08/2024	Reclamação
20241213-83	Agosto	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	14/08/2024	31/08/2024	Reclamação
20241213-84	Agosto	Ouvidoria	SP	PF	Procedente	15/08/2024	28/08/2024	Reclamação
20241213-85	Agosto	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	16/08/2024	21/08/2024	Reclamação
20241213-86	Agosto	Ouvidoria	RS	PF	Procedente	19/08/2024	20/08/2024	Reclamação
2024676470	Agosto	RDR	SC	PF	Reclamação regulada Improcedente	20/08/2024	03/09/2024	Reclamação
20241213-87	Agosto	Ouvidoria	DF	PF	Improcedente	21/08/2024	02/09/2024	Reclamação
2024681416	Agosto	RDR	DF	PF	Não conclusiva	21/08/2024	04/09/2024	Reclamação
2024688069	Agosto	RDR	GO	PF	Reclamação regulada Improcedente	22/08/2024	05/09/2024	Reclamação

20241213-88	Agosto	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	23/08/2024	02/09/2024	Reclamação
20241213-89	Agosto	Ouvidoria	RJ	PF	Procedente	23/08/2024	02/09/2024	Reclamação
20241213-90	Agosto	Ouvidoria	DF	PF	Improcedente	26/08/2024	05/09/2024	Reclamação
2024696447	Agosto	RDR	RS	PF	Reclamação regulada procedente	26/08/2024	09/09/2024	Reclamação
20241213-91	Agosto	Ouvidoria	RS	PJ	Improcedente	27/08/2024	05/09/2024	Reclamação
20241213-92	Agosto	Ouvidoria	GO	PF	Procedente	27/08/2024	06/09/2024	Reclamação
2024704338	Agosto	RDR	SP	PF	Reclamação regulada procedente	28/08/2024	11/09/2024	Reclamação
2024708912	Agosto	RDR	PR	PF	Reclamação regulada procedente	29/08/2024	12/09/2024	Reclamação
20241213-93	Setembro	Ouvidoria	RS	PF	Procedente	02/09/2024	09/09/2024	Reclamação
20241213-94	Setembro	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	02/09/2024	09/09/2024	Reclamação
20241213-95	Setembro	Ouvidoria	SC	PF	Procedente	02/09/2024	11/09/2024	Reclamação
20241213-96	Setembro	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	03/09/2024	11/09/2024	Reclamação
20241213-97	Setembro	Ouvidoria	MG	PF	Procedente	04/09/2024	18/09/2024	Reclamação
20241213-98	Setembro	Ouvidoria	RS	PJ	Improcedente	04/09/2024	11/09/2024	Reclamação

20241213-99	Setembro	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	04/09/2024	16/09/2024	Reclamação
2024729791	Setembro	RDR	SP	PF	Reclamação regulada Improcedente	05/09/2024	19/09/2024	Reclamação
20241213-100	Setembro	Ouvidoria	RS	PF	Procedente	06/09/2024	23/09/2024	Reclamação
20241213-101	Setembro	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	09/09/2024	24/09/2024	Reclamação
2024740053	Setembro	RDR	PR	PF	Reclamação regulada Improcedente	09/09/2024	23/09/2024	Reclamação
20241213-102	Setembro	Ouvidoria	RS	PF	Procedente	10/09/2024	16/09/2024	Reclamação
20241213-103	Setembro	Ouvidoria	SE	PF	Improcedente	11/09/2024	16/09/2024	Reclamação
20241213-104	Setembro	Ouvidoria	MG	PF	Improcedente	11/09/2024	24/09/2024	Reclamação
2024745008	Setembro	RDR	RS	PJ	Cancelada após resposta da IF/AC	11/09/2024	25/09/2024	Reclamação
20241213-105	Setembro	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	12/09/2024	24/09/2024	Reclamação
20241213-106	Setembro	Ouvidoria	RS	PJ	Improcedente	12/09/2024	24/09/2024	Reclamação
20241213-107	Setembro	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	17/09/2024	24/09/2024	Reclamação
20241213-108	Setembro	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	17/09/2024	26/09/2024	Reclamação
20241213-109	Setembro	Ouvidoria	MT	PF	Improcedente	18/09/2024	24/09/2024	Reclamação

20241213-110	Setembro	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	18/09/2024	24/09/2024	Reclamação
20241213-111	Setembro	Ouvidoria	PR	PF	Improcedente	18/09/2024	24/09/2024	Reclamação
20241213-112	Setembro	Ouvidoria	MG	PF	Improcedente	19/09/2024	03/10/2024	Reclamação
20241213-113	Setembro	Ouvidoria	SC	PF	Improcedente	24/09/2024	26/09/2024	Reclamação
20241213-114	Setembro	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	24/09/2024	02/10/2024	Reclamação
2024806141	Setembro	RDR	SP	PJ	Reclamação regulada Improcedente	27/09/2024	11/10/2024	Reclamação
20241213-115	Setembro	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	30/09/2024	02/10/2024	Reclamação
20241213-116	Setembro	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	30/09/2024	08/10/2024	Reclamação
20241213-117	Setembro	Ouvidoria	SP	PF	procedente	30/09/2024	02/10/2024	Reclamação
20241213-118	Outubro	Ouvidoria	PR	PF	Improcedente	02/10/2024	07/10/2024	Reclamação
20241213-119	Outubro	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	03/10/2024	03/10/2024	Reclamação
20241213-220	Outubro	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	03/10/2024	03/10/2024	Reclamação
20241213-221	Outubro	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	03/10/2024	08/10/2024	Reclamação
20241213-222	Outubro	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	04/10/2024	09/10/2024	Reclamação
20241213-223	Outubro	Ouvidoria	RS	PF	Procedente	07/10/2024	08/10/2024	Reclamação

2024830834	Outubro	RDR	RS	PF	Reclamação regulada Improcedente	07/10/2024	21/10/2024	Reclamação
20241213-224	Outubro	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	08/10/2024	16/10/2024	Reclamação
20241213-225	Outubro	Ouvidoria	DF	PF	Improcedente	08/10/2024	11/10/2024	Reclamação
20241213-226	Outubro	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	09/10/2024	10/10/2024	Reclamação
20241213-227	Outubro	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	09/10/2024	15/10/2024	Reclamação
20241213-228	Outubro	Ouvidoria	SC	PF	Improcedente	11/10/2024	14/10/2024	Reclamação
20241213-229	Outubro	Ouvidoria	RS	PF	Procedente	11/10/2024	18/10/2024	Reclamação
2024849314	Outubro	RDR	RS	PF	Reclamação não regulada	11/10/2024	25/10/2024	Reclamação
20241213-230	Outubro	Ouvidoria	PR	PF	Procedente	15/10/2024	17/10/2024	Reclamação
20241213-231	Outubro	Ouvidoria	RS	PJ	Improcedente	16/10/2024	23/10/2024	Reclamação
20241213-232	Outubro	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	17/10/2024	21/10/2024	Reclamação
20241213-233	Outubro	Ouvidoria	PR	PF	Improcedente	17/10/2024	21/10/2024	Reclamação
20241213-234	Outubro	Ouvidoria	DF	PF	Improcedente	18/10/2024	21/10/2024	Reclamação
20241213-235	Outubro	Ouvidoria	PR	PJ	Improcedente	23/10/2024	31/10/2024	Reclamação

20241213-236	Outubro	Ouvidoria	MG	PF	Improcedente	25/10/2024	02/10/2024	Reclamação
20241213-237	Outubro	Ouvidoria	MS	PF	Improcedente	25/10/2024	28/10/2024	Reclamação
2024908542	Outubro	RDR	PR	PF	Reclamação regulada Improcedente	26/10/2024	08/11/2024	Reclamação
2024910763	Outubro	RDR	SP	PF	Reclamação regulada Improcedente	28/10/2024	11/11/2024	Reclamação
2024910920	Outubro	RDR	PR	PF	Reclamação regulada Improcedente	28/10/2024	11/11/2024	Reclamação
20241213-238	Outubro	Ouvidoria	PR	PJ	Improcedente	30/10/2024	31/10/2024	Reclamação
20241213-239	Outubro	Ouvidoria	MG	PJ	Improcedente	31/10/2024	12/11/2024	Reclamação
20241213-240	Novembro	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	01/11/2024	04/11/2024	Reclamação
20241213-241	Novembro	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	04/11/2024	07/11/2024	Reclamação
2024935565	Novembro	RDR	RS	PF	Cancelada após resposta da IF/AC	04/11/2024	19/11/2024	Reclamação
20241213-242	Novembro	Ouvidoria	PR	PF	Improcedente	05/11/2024	07/11/2024	Reclamação
20241213-243	Novembro	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	05/11/2024	14/11/2024	Reclamação
20241213-244	Novembro	Ouvidoria	PR	PF	Improcedente	06/11/2024	13/11/2024	Reclamação
20241213-245	Novembro	Ouvidoria	RS	PJ	Procedente	06/11/2024	14/11/2024	Reclamação

2024850900	Novembro	RDR	DF	PJ	Reclamação regulada Improcedente	06/11/2024	21/11/2024	Reclamação
20241213-246	Novembro	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	07/11/2024	12/11/2024	Reclamação
20241213-247	Novembro	Ouvidoria	MG	PF	Improcedente	07/11/2024	18/11/2024	Reclamação
20241213-248	Novembro	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	08/11/2024	11/11/2024	Reclamação
20241213-249	Novembro	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	11/11/2024	14/11/2024	Reclamação
20241213-250	Novembro	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	11/11/2024	11/11/2024	Reclamação
20241213-521	Novembro	Ouvidoria	PR	PF	Improcedente	11/11/2024	19/11/2024	Reclamação
2024964250	Novembro	RDR	RS	PF	Cancelada após resposta da IF/AC	12/11/2024	28/11/2024	Reclamação
2024964868	Novembro	RDR	RS	PF	Reclamação regulada Improcedente	12/11/2024	28/11/2024	Reclamação
20241213-522	Novembro	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	13/11/2024	27/11/2024	Reclamação
2024919527	Novembro	RDR	SP	PF	Reclamação regulada Improcedente	13/11/2024	13/11/2024	Reclamação
20241213-523	Novembro	Ouvidoria	MG	PF	Improcedente	14/11/2024	18/11/2024	Reclamação
20241213-524	Novembro	Ouvidoria	DF	PF	Procedente	18/11/2024	25/11/2024	Reclamação

20241213-525	Novembro	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	18/11/2024	19/11/2024	Reclamação
20241213-526	Novembro	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	22/11/2024	25/11/2024	Reclamação
20241213-527	Novembro	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	25/11/2024	26/11/2024	Reclamação
20241004620	Novembro	RDR	GO	PF	Reclamação regulada Improcedente	26/11/2024	10/12/2024	Reclamação
20241213-528	Novembro	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	29/11/2024	03/12/2024	Reclamação
20241213-529	Dezembro	Ouvidoria	PR	PF	Improcedente	02/12/2024	03/12/2024	Reclamação
20241213-530	Dezembro	Ouvidoria	GO	PF	Improcedente	03/12/2024	04/12/2024	Reclamação
20241213-531	Dezembro	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	03/12/2024	04/12/2024	Reclamação
20241030132	Dezembro	RDR	CE	PF	Reclamação regulada Improcedente	03/12/2024	17/12/2024	Reclamação
20241213-532	Dezembro	Ouvidoria	SP	PJ	Improcedente	04/12/2024	11/12/2024	Reclamação
20241213-533	Dezembro	Ouvidoria	MA	PF	Improcedente	05/12/2024	12/12/2024	Reclamação
20241038810	Dezembro	RDR	PR	PF	Reclamação regulada Improcedente	05/12/2024	19/12/2024	Reclamação
20241213-534	Dezembro	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	10/12/2024	11/12/2024	Reclamação
20241213-535	Dezembro	Ouvidoria	RS	PJ	Procedente	11/12/2024	20/12/2024	Reclamação

20241058218	Dezembro	RDR	DF	PF	Reclamação não finalizada pelo Banco Central do Brasil	11/12/2024	26/12/2024	Reclamação
20241213-536	Dezembro	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	12/12/2024	16/12/2024	Reclamação
20241081825	Dezembro	RDR	SP	PF	Reclamação não finalizada pelo Banco Central do Brasil	19/12/2024	30/12/2024	Reclamação
20241093267	Dezembro	RDR	TO	PF	Reclamação não finalizada pelo Banco Central do Brasil	24/12/2024	30/12/2024	Reclamação
20241213-537	Dezembro	Ouvidoria	AL	PF	Improcedente	26/12/2024	09/01/2025	Reclamação
20241213-538	Dezembro	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	30/12/2024	06/01/2025	Reclamação
20241213-539	Dezembro	Ouvidoria	BA	PJ	Improcedente	31/12/2024	06/01/2025	Reclamação

As Ocorrências registradas foram atendidas dentro do menor prazo possível e no prazo legal.

Atenciosamente,

Darci Seger

CPF: 150.885.960-49

Diretor responsável – Ouvidoria – HS Administradora de Consorcio LTDA.